



TRANSPORTMINISTEREN

Transportudvalget
Folketinget

Dato 20. oktober 2020
J. nr. 2020-7788

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Transportudvalget har i brev af 28. september 2020 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Anne Honoré Østergaard (V).

Spørgsmål nr. 778:

Vil ministeren redegøre for omfanget og indholdet af SAS' refusioner i forbindelse med aflyste rejser grundet COVID-19, samt ministerens handlinger i sagen?

Besvarelsen bedes indeholde en oversigt over, hvor mange kunder der i forbindelse med COVID-19 har modtaget tilbud om refusion af skatter og afgifter, hvor mange kunder der har takket ja til tilbuddet, og derved udelukkende har fået refusion for skatter og afgifter, hvor mange kunder der har modtaget fuld refusion, samt hvordan ministeren har engageret sig i sagen. Ministeren bedes ligeledes oplyse, hvor stor en del af flyrejserne, hvor SAS udelukkende har refunderet skatter og afgifter, der efterfølgende er blevet aflyst af SAS.

Svar:

Omfanget og indholdet af SAS' refusioner er ikke oplysninger, mit ministerium ligger inde med. Jeg har derfor anmodet SAS om bidrag til besvarelsen af spørgsmålet.

SAS oplyser følgende:

"SAS er som privat og børsnoteret virksomhed begrænset i, hvor mange oplysninger der kan gives offentligheden indsigt i, udover hvad der allerede måtte fremgå af eksempelvis kvartalsrapporter, regnskaber, prospekt og øvrige offentlige meddelelser.

Oplysningerne, som transportudvalget efterspørger, har SAS ikke offentliggjort.

SAS kan dog tilbyde, såfremt det ønskes af udvalget eller ordførere, at give en præsentation i lukket forum enten i regi af møde i Transportministeriet eller i Transportudvalget.



Alle passagerer har mulighed for at aflyse deres rejse med SAS uanset omstændighederne. Hvor stor en del af billetprisen mv., som en passager kan få refunderet, afhænger af, hvilken type billet passageren har købt (refunderbar/ikke-refunderbar), og på hvilken baggrund aflysningen sker.

Såfremt gældende lovgivning, vores befordringsbetingelser eller billetregler ikke giver passageren mulighed for en fuld monetær refusion af sin billet, kan passageren ikke forvente at få en sådan refusion. SAS' kommunikation til passagererne har i øvrigt været i overensstemmelse med disse principper.

Derudover har SAS for nylig valgt at give alle passagerer, uanset billettype, mulighed for per kulance at få en voucher på deres fulde billetpris.”

Herudover har Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen bidraget med følgende tabel for så vidt angår antal klagesager over SAS:

Tabel 1 – Antal modtagne klager over SAS grundet manglende overholdelse af 261/2004 pr. måned¹

Antal modtagne flypassagerrettighedsklager over SAS				
	2019	2020	Ændring	Ændring i pct.
Jan	34	35	1	2,9
Feb	27	22	-5	-18,5
Mar	19	24	5	26,3
Apr	21	23	2	9,5
Maj	87	63	-24	-27,6
Jun	151	84	-67	-44,4
Jul	121	201	80	66,1
Aug	39	94	55	141,0

¹ Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen bemærker, at det til denne opgørelse bør det noteres, at ikke alle passagerer angiver luftfartsselskab, når de indsender klager, hvorfor der er 366 klager i 2019 og 185 klager i 2020, der ikke har angivet luftfartsselskab. Såfremt der er klager over SAS i disse klager, fremgår de dermed ikke af ovenstående opgørelse.



Sep	71	131	60	84,5
Okt	47	-	-	-
Nov	29	-	-	-
Dec	22	-	-	-
I alt	668	-	-	-
I alt i sammenlignelige måneder (jan-sep)	570	677	107	18,8
I alt i Covid-19 påvirkede måneder (mar-sep)	509	620	111	21,8

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen knytter følgende kommentarer til tabellen:

”I ovenstående tabel kan det ses, at antallet af klager over SAS ikke er steget markant i 2020 sammenlignet med 2019. Det er især i månederne maj til juli, at der kom flere klager i 2019 end i 2020. Dette skyldes, at der i foråret 2019 var en omfattende pilotstrejke, hvor en stor del af SAS’ afgange blev aflyst. TBST har modtaget i omegnen af 350 klager på denne baggrund. Klageårsagen registreres manuelt, så der er en vis usikkerhed forbundet med den opgørelse.

For tallene for 2019 og 2020 er der en betydelig stigning, hvis der sammenlignes med hhv. 2017 og 2018. Her modtog TBST hhv. 244 og 271 klager over SAS. Tallene for 2019 og 2020 skal dog ses i lyset af, at både pilotstrejken i 2019 og COVID-19-pandemien i 2020 har genereret en meget stor mængde sager.

Hvis man ser på den generelle stigning af SAS-sager fra januar til september 2020, stemmer den godt overens med den generelle stigning i 2020.”

Jeg kan henholde mig til det af Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens oplyste.

For så vidt angår mine handlinger i sagen henviser jeg til mine svar på TRU (alm. del) spørgsmål 652 og 654.

Med venlig hilsen



Benny Engelbrecht